

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局 観光にぎわい部 MICE 推進課
評価対象期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州国際展示場 北九州国際会議場	施設類型	目的・機能
			I	— ⑧
	所在地	北九州国際展示場： 北九州市小倉北区浅野三丁目 8 番 1 号 北九州国際会議場： 北九州市小倉北区浅野三丁目 9 番 30 号		
	設置目的	【北九州国際展示場】 展示会、見本市の開催の場を提供することにより、産業及び貿易の振興並びに国際交流の推進を図る。 【北九州国際会議場】 国際会議等の開催の場を提供することにより、国際化の推進および市民文化の向上を図る。		
利用料金制		非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	公益財団法人西日本産業貿易コンベンション協会		
	所在地	北九州市小倉北区浅野三丁目 8 番 1 号		
指定管理業務の内容		1 施設の運営に関する業務 施設及び設備、備品の利用許可等に関する業務 2 使用料の収受に関する業務 施設の使用に係る使用料の徴収業務 3 施設の維持管理に関する業務 施設の維持管理及び修繕に関する業務 4 その他 広報業務、コンベンション等の企画・出展勧誘・開催等に関する業務等		
指定期間		平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み		50		40
(1) 施設の設置目的の達成		35	4	28
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。				
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。				
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。				
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
【北九州国際展示場】				
平成27年度の利用件数・稼働率の実績は、下表のとおりである。				
利用件数は目標を24件、稼働率は目標を12.1ポイント上回った。				
年度		H26	H27	
利用件数 (件)	目標	140	142	
	実績	159	166	
稼働率 (%)	目標	72.0	72.0	
	実績	81.7	84.1	
※ . . . 評価対象年度				
<p>地域の経済活性化や産業・貿易の振興を目的として、年間10事業の展示会・見本市等を企画・開催し、地域企業の競争力強化等の政策支援を図っている。展示会を取り巻く経済環境の変化に対応するため、「西日本製造技術イノベーション」におけるロボット産業振興の取組や「エコテクノ」の一体開催など、事業の再構築等を行うとともに、ビジネスマッチングへのきめ細かなサポートやセミナー・シンポジウム・商談会等の同時開催、産業技術分野の展示会での産学官連携の取組など、事業の相乗効果や展示会の魅力向上のためのさまざまな対策を講じた。また、マスメディアと共催で「SAFETEC2015（第1回西日本防災・防犯危機管理展）」を開催し、出展社数85社、入場者数は1万人を超えるなど、新たな分野のビジネス機会を創出した。韓国の釜山国際展示場（BEXCO）とそれぞれの主催展示会への相互出展を行うなどの取組を進めたほか、事業の国際競争力強化等を図るため、協力協定（MOU）を締結し、連携を深めた。</p> <p>営業面においては、営業推進本部を中心に、広域営業や新規利用者の開拓を進め、</p>				

農業関連の展示会や食品関連など22件の新規展示会・イベントを誘致した。また、地元テレビ局2社と連携し同時開催した「チャギントンランド in 北九州」、「日本全国！鉄道ひろば2016 in 北九州」などのにぎわいづくりのイベント実施や「発酵 JAPAN in 北九州」と「北九州モノカフェ2015」、「第4回北九州EXPOフリマ」を同時開催するなどのビジネスイベントのコーディネートを行い、来場者数の大幅な増加を図った。

施設利用者及び来場者の掘り起こしのため、新聞・専門誌への広告記事の掲載やテレビ・ラジオのスポット広告、JR小倉駅マルチビジョンを活用した利用促進CMの放送など、さまざまな広告媒体を組み合わせたPRを実施し、積極的な広報活動を行っている。また、施設で開催されるイベント最新情報や施設の紹介など、ホームページを見やすく迅速な情報発信ができるようリニューアルした。

指定管理施設である国際展示場と国際会議場の2施設を同時利用する全国・九州レベルの大会などが前年度より1件増の7件開催され、2施設間の有機的な連携が図られている。また、展示場の多様な利用促進のため、引き続き「コンサート」や「試験会場」等の新たな利用者の開拓に取組んだほか、名古屋市の施設との相互利用割引制度の活用や協会所有の西日本総合展示場（本館）を含めた展示施設の複合利用を促進した。

このような取組の結果、北九州国際展示場の目標値を、利用件数は24件、稼働率は12.1ポイント上回った。

なお、指定管理施設の国際展示場、国際会議場及び協会所有施設の西日本総合展示場（本館）の平成27年度の来場者数は、75万人の目標を大きく上回る約102万人となり、指定管理者制度導入後、過去最高を記録した。

【北九州国際会議場】

平成27年度の利用件数・稼働率の実績は、下表のとおりである。

利用件数は、目標を下回っているものの、稼働率は目標を1.4ポイント上回っており、コンベンション誘致件数は目標を大きく上回る94件増（150%）となった。

年度		H26	H27
利用件数（件）	目標	680	690
	実績	577	548
稼働率（%）	目標	88.0	89
	実績	91.5	90.4
コンベンション誘致件数（件）（注）	目標	185	185
	実績	298	279

※ ・・・評価対象年度

（注）市内規模以上の会議・大会で、誘致に市（公財：西日本産業貿易コンベンション協会）が関わったもの

MICE誘致の都市間競争が年々激化していく中、地域への経済波及効果が大きく、新たなビジネス機会やイノベーションの創出も期待できる国際会議・大会などのコン

ベンションを誘致し、開催に結びつけていくため、平成26年度に設置した市役所の全庁一丸となったプロジェクトである「北九州市MICE誘致推進本部」も活用しながら、キーパーソンに積極的かつ計画的に誘致活動を行った。

コンベンションの開催実績が豊富な市内4大学との連携協定締結や首都圏のキーパーソンとのネットワークの拡大を図るための「北九州MICE倶楽部首都圏交流会」実施など、今後MICE誘致開始をより一層推進していくため、体制強化を図った。

また、本市は観光庁から「グローバルMICE強化都市」に選定されたことを受け、海外専門家による国際会議誘致開催支援活動に対するコンサルティングや海外MICE専門誌への広告掲載など国からの支援を受けながら、国際会議誘致戦略の策定や地元関係者の協議会設立に着手するとともに、平成28年1月には、世界の国際会議主催者等の豊富な情報とネットワークを有する国際会議協会（ICCA）へ加入し、グローバルレベルでのMICE誘致競争力の強化を図っている。

MICE誘致にあたっては、重要なインセンティブとなる開催助成金制度を効果的に活用し、国際会議や全国規模のスポーツ大会等を多数、開催に結びつけることができた。

このような取組にあわせ、多様な広報媒体の活用や国際ミーティングエキスポ等において、国際コンベンションゾーンの利便性、MICE開催助成金など北九州市開催の優位性、本市ならではの産業観光をはじめとするアフターコンベンションや博物館などのユニークベニューの提案など、総合的なプロモーションやセールス活動を行った結果、平成27年度のコンベンション誘致開催件数は、目標数を94件上回り、前年度と同様に大幅な増加に繋がった。

利用件数は目標を下回ったものの、「全国女性俳句大会 in 北九州」や夏及び冬の年2回開催「子どもシアター」など、施設の利用増加を図るため、さまざまなイベントを開催した結果、稼働率は目標を1.4ポイント上昇し、90.4%となった。

(2) 利用者の満足度			
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	15	4	12
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

【北九州国際展示場】

総合評価（※数値は「非常に満足・満足」の合計） 単位：%

年度	H26	H27
実績	100	100

職員の対応（数値は「非常に満足・満足」の合計） 単位：%

年度	H26	H27
実績	100	98

※ . . . 評価対象年度

利用者アンケートの結果（166 件中 59 件の回答）、「総合評価」については「非常に満足・満足」が 100%と好評価となっている。なかでも、「職員の対応」については「非常に満足・満足」の評価が 98%。また、「次回の使用」については「是非利用したい・できれば利用したい」の評価が 100%と施設利用者の満足度が高く、今後の利用の定着化が期待できる。

「会場へのアクセス・案内・駐車場について」は「不満・非常に不満」の評価は 14%で平成 26 年度より 2 ポイント改善している。しかしながら、会場周辺で「誘導案内がわかりにくい」との声が依然として聞かれる。そのため、平成 27 年度は駅からのルートも含めた誘導サインの改善計画案の策定やフロアガイドの改善に向け取り組んだ。

また、地下汚水槽、雑排水槽など排水設備の老朽化対応のため、一部の排水ポンプの更新工事を行ったほか、インターロッキングの陥没、割れが目立つ箇所について、修復を行った。利用者から要望の高かったプロジェクター、組み立て式スクリーン、ポータブル PA 装置などの備品を購入するなど、サービスを向上するための取組みも行った。

【北九州国際会議場】

会場設備（※数値は「非常に満足・満足」の合計の回答率）単位：%

年度	H26	H27
実績	98	98

職員の対応（※数値は「非常に満足・満足」の合計の回答率）単位：%

年度	H26	H27
実績	100	100

ホール会議室の利用料金（※数値は「安い・ふつう」の合計の回答率）単位：%

年度	H26	H27
実績	87	85

設備の利用料金（※数値は「安い・ふつう」の合計の回答率）単位：%

年度	H26	H27
実績	89	79

※ . . . 評価対象年度

利用者アンケートの結果（548 件中 105 件の回答）、「職員の対応」については「非常に満足・満足」が 100%、「会場設備」については「非常に満足」が 98%と好評価となっている。「ホール・会議室の利用料金」については 85%の利用者が妥当な金額と応えている。この結果は、利用者の約 6 割がリピーターであることからもうかがえ

る。

また、美観維持のため、壁面塗装やメインエントランス前のタイル等の補修工事を行ったほか、修繕部品の供給終了に備え、小便器自動洗浄システムの総取替を行うなど、施設・設備の維持のため、適切な管理が行われている。さまざまな経営努力の結果により生じた余力を活用して、利用者のサービス向上のため、公衆無線LANのアクセスポイントを接続容量の多い機種へ変更したほか、接続不良を予防するため、HUBを取り替えた。また、利用者の要望に応じて、貸出用のICレコーダーやミーティングテーブルを購入するなど、さらに利便性を高めた。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
(1) 経費の低減等			
① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16
② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

●指定管理施設の管理運営費

年度		H26	H27
管理運営費 (百万円)	目標	625	626
	実績	607	592
	削減率	2.9%	5.4%

※ . . . 評価対象年度

【共通】

2施設の平成27年度の管理運営費は592百万円で目標値に対して34百万円(▲5.4%)削減している。

管理運営費の約4割を占める委託料については、平成19年度より実施している4施設(北九州国際展示場・北九州国際会議場・西日本総合展示場本館・AIMビル)の清掃・警備・設備の保守点検業務を、ビル所有者と共同で一括発注し、コストを抑えるなど効率的に発注することで大幅に抑えられている。

また、委託契約において複数業者からの見積りを徴収するなど、価格競争による経費の削減を図るとともに、改修工事等に伴う設備の更新にあたっては、保守契約をメーカーの保証期間を考慮した点検回数に改めるなど、委託費の節減に努めた。

利用者アンケートでは、施設・設備に関する評価は概ね良好となっている。

施設の管理運営費について、全体の経費を抑えながらも、国際会議場のインターネット環境の増強やポータブルPA装置の設置など、施設設備改善・充実や利用者サービス及び快適性の向上のための経費を適切に執行している。

(2) 収入の増加		10	4	8
① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
●指定管理施設の利用料金収入				
年度		H26	H27	
料金収入 (百万円)	目標	306	308	
	実績	332	352	
※ <input type="checkbox"/> ……評価対象年度				
【共通】				
2施設合計の料金収入額は、352百万円となり、目標値に対して44百万円(+14.2%)の増収となった。				
【北九州国際展示場】				
従来の見本市、展示会開催のほか、閑散期対策としての興行系イベントや大規模イベントの誘致を行い、利用促進につなげたほか、展示場の多様な利用を促進するため「講習会」や「セミナー」等の新たな利用者開拓に取り組んだ。また、既存利用者の定着化を図るとともに様々な顧客のニーズに合わせた開催ノウハウの提供や集客支援といった企画提案型の営業を実施し、他都市の施設との差別化を図ることで利用増に取り組んだ(新規展示会・イベントの誘致件数22件)。				
【北九州国際会議場】				
収入の増加につながる国際会議学会・大会等の誘致のため、国内外のキーパーソンへの積極的な営業活動を行った。海外についてはマレーシア、タイ、シンガポール等のアジア地域を中心に誘致セールスや関係機関とのネットワークの拡大を図る取組を行った。				
また、主催事業との連携提案や見本市・展示会と学会・大会の同時開催による相乗効果を狙った効果的な事業展開を図り、利用料金収入増加に努めた。しかし、国際会議場の収支は支出超過となっており、今後も収益増加につながる取組が必要である。				
3	公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況				
① 施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。		10	3	6
② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか(管理コストの水準、研修内容など)。				
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。				

[評価の理由、要因・原因分析]

【共通】

指定管理者は平成 23 年 6 月に公益財団法人へと移行した。これは、管理者の活動が福岡県に認められ、公益法人となったものである。

【北九州国際展示場】

人員については、土日の催事に対応できるようシフトを組むなど、プロパー職員、嘱託職員、派遣職員を効率的に配置している。

ビジネスマナー・コミュニケーション研修の実施や、防火管理者講習会、火災予防運動連絡会議、テロ対策救護訓練、全国展示会連絡協議会情報交換会への参加など、職員の資質・能力向上に取り組んでいる。

また、(一社)日本イベント産業振興協会認定の「イベント業務管理者」の資格取得及び資格の更新に取り組んでおり、プロパー職員 16 名のうち 13 名が資格を取得している。

指定管理者が事務局となっている小倉駅新幹線口地区振興連絡会や J R 九州などと連携してイベントや広報活動を行うなど、地域の団体と協働して小倉駅新幹線口のにぎわいづくりに取り組んでいる。

【北九州国際会議場】

これまで、総合的な営業力の強化に向けて、効率的な営業活動が行なえる体制を整えてきた。コンベンション誘致件数は好調に推移してきており、適切な人員配置及び効率的な組織運営が図られている。

各種の研修・講習及び地域や関係団体との連携や協働については、上記の北九州国際展示場と同様である。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。			
④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

[評価の理由、要因・原因分析]

【共通】

個人情報の管理については、内部で定めた規定に基づき適切に行っている。

平等利用・公平性については、北九州国際展示場管理要綱及び北九州国際会議場管理要綱に基づき適切に対応しており、利用者間で利用日が重複した場合は抽選を行うなど、公平性が確保されている。

施設の管理運営に係る収支については、適正な会計処理がなされている。

防災対策については、防火管理者と合わせて防災管理者の選任、自衛消防組織及び共同防火防災管理体制を整えるなど、適切な対策を講じている。

「東京ガールズコレクション」など初開催の大規模イベント等で混乱が予想される催事等については、関係者間の情報共有や当日までの対応策を早目に準備し、事前に関係各所への周知と協力を働きかけ、当日も万全の体制で臨んだ結果、大きなトラブルもなく開催することができた。

【総合評価】

合計得点	76	評価ランク	B
【評価の理由】			
【北九州国際展示場】			
<p>展示場の利用拡大のため、広域営業や新規利用分野への営業を積極的に行い、新規展示会・イベントの誘致や新たな利用者の開拓に取組み、利用者数の増加につなげたことは評価できる。</p>			
<p>にぎわいづくりイベント実施やビジネスイベントのコーディネートにより、入場者数の増加を図り、小倉駅新幹線口のにぎわいづくりに大きく貢献した。</p>			
<p>また、経費削減に努めながらも、国際会議場のインターネット環境の増強やポータブルPA装置の設置など、施設設備改善・充実設備を整えるなど効率的・効果的な運営が行われている。</p>			
【北九州国際会議場】			
<p>コンベンション開催件数は279件を記録し、目標（185件）を大きく上回り、大規模な大会・学会等にも、混乱なく対応できたことは高く評価できる。また、地元大学と連携強化や首都圏でのネットワーク拡大を図ったほか、観光庁のグローバルMICE強化都市に選定され、ICCAへの加入など国際会議誘致強化に向けた新たな取組みに着手した。</p>			
<p>利用者の満足度については、高評価を得ながらも、経費については削減が図れており効率的な施設運営がなされている。</p>			
【今後の対応】			
<p>受付窓口と営業部門との連携強化や一層の接客サービスに努め、北九州国際会議場の利用件数、稼働率の向上及び一層の収益増加の取組みに期待したい。</p>			

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

稼働率や誘致件数は目標を上回り、MICE誘致の成果が伺える。またさらなる誘致の強化に向け、ネットワークの拡大や国際規模での協会に加入する等の取組みも行っている。利用者満足度も非常に高く、評価できる。

引き続き、施設の設置目的達成のための適正な管理運営と、市と連携をした上でMICE誘致を促進し、更なる稼働率の増加に期待したい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 好	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)